



Financé par
l'Union européenne



DigiSkiPasS – Passeport de compétences numériques pour les seniors

2023-1-BE01-KA210-ADU-000153530

www.digiskipass.com





Financé par
l'Union européenne

MY EBOX

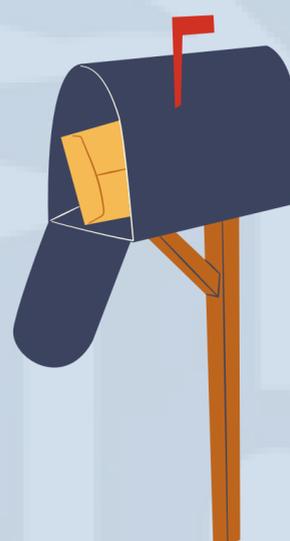




Financé par
l'Union européenne

MY EBOX

INTRODUCTION



Bienvenue dans notre guide sur My eBox. My eBox est une **boîte aux lettres électronique** sécurisée fournie par les autorités gouvernementales pour simplifier la communication avec les citoyens et les entreprises.

my **eBox**





Financé par
l'Union européenne

QU'EST-CE QUE MY EBOX?

My eBox est une **boîte aux lettres électronique** sécurisée fournie par les autorités gouvernementales pour simplifier la communication avec les citoyens et les entreprises. Elle sert de **plateforme centrale où divers services publics et institutions** peuvent vous envoyer directement des messages et des documents importants. Cette boîte aux lettres numérique garantit que vous recevez les informations rapidement et en toute sécurité, sans dépendre du courrier traditionnel.



COMMENT FONCTIONNE MY EBOX?

My eBox permet une communication fluide avec un large éventail d'entités publiques, y compris les services fédéraux, les institutions de sécurité sociale, les ministères régionaux tels que ceux de la Communauté flamande et de la Wallonie, les autorités locales comme les provinces et les municipalités, les organisations du système judiciaire, les établissements de santé et les organisations caritatives, entre autres.



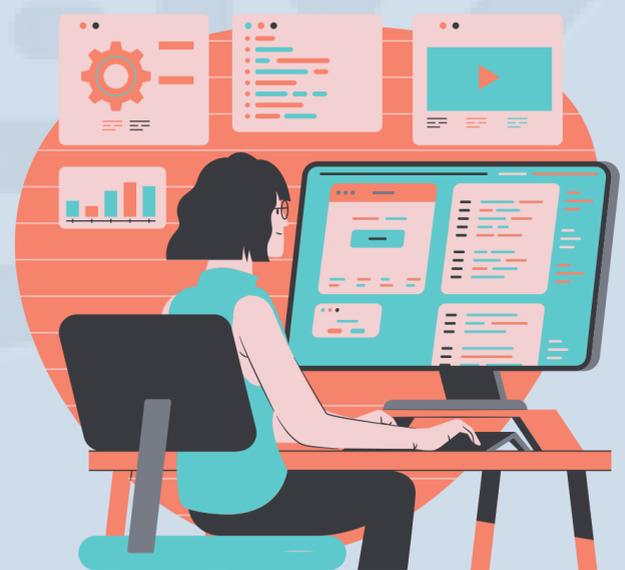


Financé par
l'Union européenne

Cela signifie que les **mise à jour sur les services gouvernementaux, les prestations de sécurité sociale, les communications** en matière de santé et d'autres informations pertinentes peuvent toutes être accessibles de manière pratique en un seul endroit.

COMMENT POUVEZ-VOUS UTILISER MY EBOX?

Lorsque vous vous connectez à My eBox via son portail dédié, vous pouvez consulter et gérer les messages des services publics participants en toute sécurité. Cette plateforme vous permet de rester informé des affaires administratives et d'interagir numériquement avec diverses agences gouvernementales. Que vous soyez un citoyen ou un propriétaire d'entreprise, My eBox offre une interface conviviale pour garantir que vous recevez et répondez aux communications efficacement.





Financé par
l'Union européenne

En conclusion, My eBox simplifie la réception et la gestion des messages importants des agences gouvernementales. En utilisant cette plateforme en ligne sécurisée, vous pouvez rester informé des services et des avantages gouvernementaux sans les inconvénients du courrier traditionnel. Elle est conçue pour être conviviale, vous permettant de naviguer et d'interagir avec les communications gouvernementales en toute confiance, et ce, depuis le confort de votre domicile.





Financé par
l'Union européenne

MY EBOX

PAS DE PAPERESSE ADMINISTRATIVE



LES AVANTAGES D'UTILISER MY EBOX



Vous avez accès à tous vos documents à tout moment, n'importe où: connectez-vous où et quand cela vous convient le mieux.



Fini les recherches et le gaspillage de temps, car vous pouvez trouver tout rapidement, clairement et au même endroit.



Vous pouvez vous sentir totalement en confiance, car l'accès est hautement sécurisé.



L'inscription est facile : vous pouvez le faire avec votre eID ou via l'application mobile conviviale ITSME.





Financé par
l'Union européenne

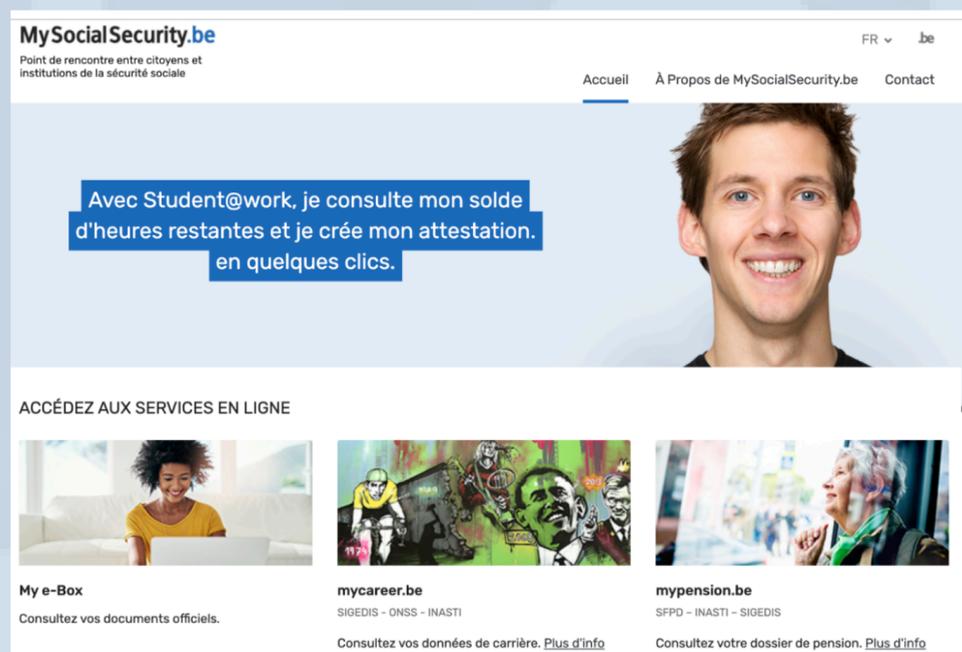
MY EBOX

PROCÉDURE D'ACTIVATION

COMMENT ACTIVER UN COMPTE MY EBOX?

Étapes lors de l'inscription via My eBox:

- 1. Accédez au portail My eBox :** Ouvrez votre navigateur web et allez sur <https://mysocialsecurity.be/fr/index.html>. Ensuite, cliquez sur "Accéder à ma eBox".



- 2. Connectez-vous en utilisant votre carte d'identité ou via itsme.** Choisissez l'une des méthodes suivantes pour vous connecter:

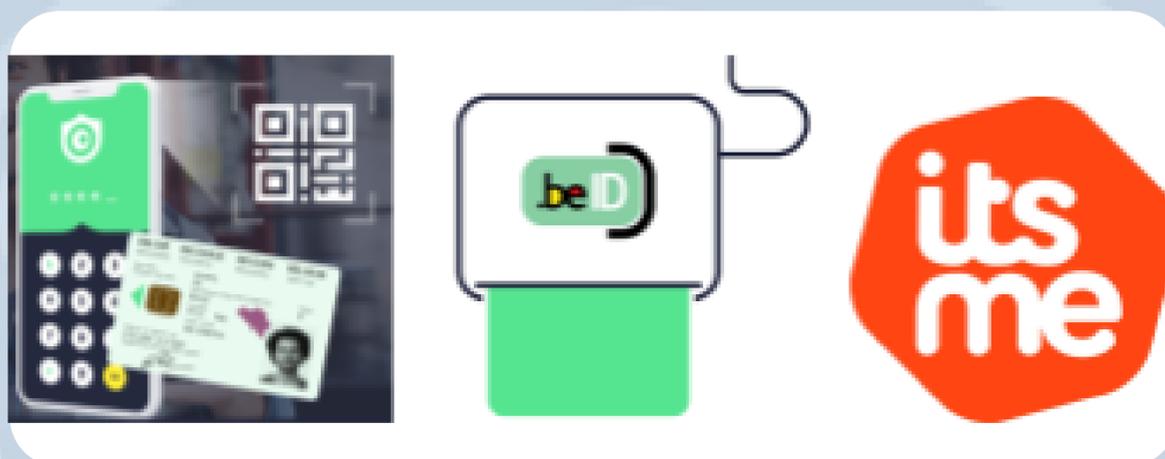
- Carte d'identité électronique (e-ID) et code PIN : Utilisez votre carte d'identité électronique avec un lecteur de carte et entrez votre code PIN.





Financé par
l'Union européenne

- ITSME : Connectez-vous avec votre application itsme.
- myID.be : Sinon, connectez-vous en utilisant myID.be.



3. Fournissez votre adresse e-mail: Une fois connecté, vous serez invité à saisir votre adresse e-mail. Cette adresse e-mail sera utilisée pour vous informer lorsque de nouveaux documents seront disponibles dans votre My eBox. Cliquez sur "Enregistrer" pour continuer.

⊖ Détails de mon profil

Adresse e-mail *

L'adresse e-mail est obligatoire.

Langue de communication *

Français

La langue dans laquelle les notifications par e-mail sont envoyées.

Lorsque vous recevez de nouveaux messages eBox, nous vous en avertissons toujours par e-mail en temps utile. Vous avez ainsi la certitude de ne jamais manquer aucun message.

- Oui, je souhaite recevoir par e-mail des notifications pour les nouveaux messages eBox dans My eBox (recommandé).
- Non, je ne souhaite pas recevoir de notifications par e-mail pour les messages eBox.

Modifier





Financé par
l'Union européenne

- 4. Validez votre adresse e-mail :** Un e-mail de validation sera envoyé à l'adresse e-mail que vous avez fournie. Veuillez vérifier votre boîte de réception et cliquer sur le lien de validation pour confirmer votre adresse e-mail.



- 5. Activation terminée !** Votre My eBox est maintenant activé ! Vous recevrez des notifications par e-mail chaque fois que de nouveaux documents arriveront dans votre My eBox. Pour accéder de manière sécurisée et consulter vos documents, connectez-vous avec votre e-ID, un token ou itsme.

Note: Assurez-vous de garder vos identifiants de connexion et votre code PIN en sécurité. Si vous rencontrez des problèmes lors de l'inscription ou de la connexion, consultez les ressources d'assistance sur le site web de My eBox ou contactez le service clientèle pour obtenir de l'aide.



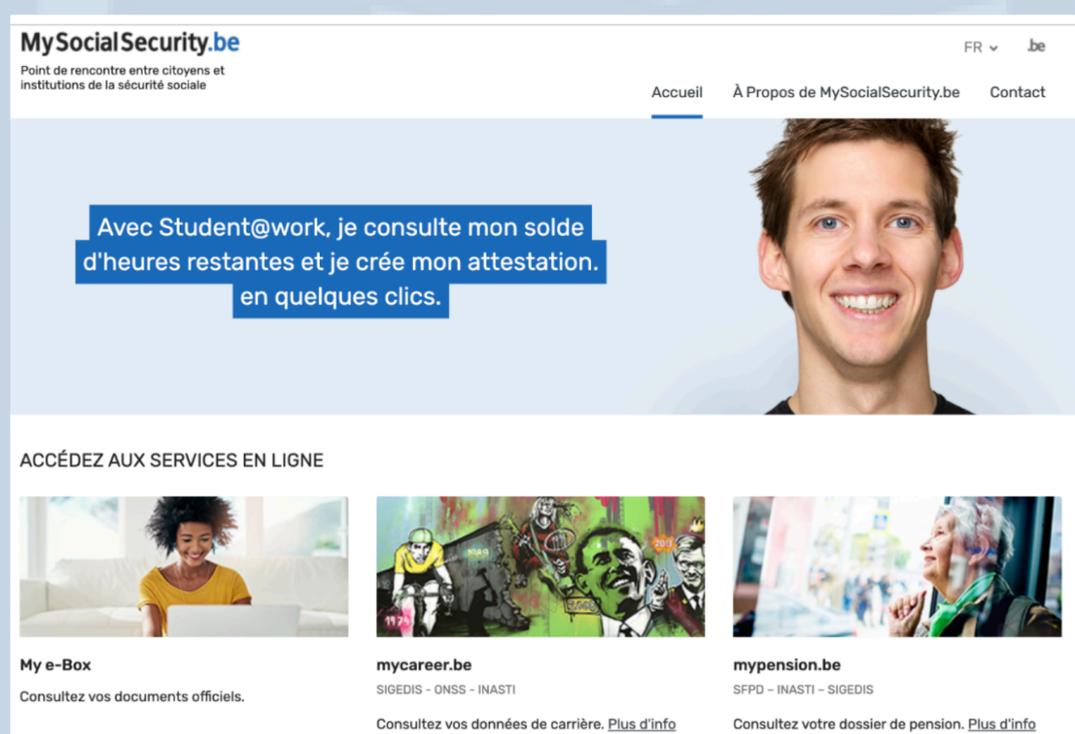


Financé par
l'Union européenne

COMMENT ME CONNECTER À MON COMPTE MY EBOX ?

La connexion à votre compte My eBox vous permet d'accéder de manière sécurisée et de gérer les documents envoyés par divers services publics. Voici comment procéder :

1. **Visitez le site web:** Ouvrez votre navigateur web et allez sur le site "mysocialsecurity.be".



2. **Accédez à My eBox:** Sur la page d'accueil, cliquez sur le bouton "Accéder à ma eBox".

my eBox

Aanmelden bij My eBox
Via My eBox kunt u documenten van overheden elektronisch ontvangen. Als u hiervoor kiest, dient u zich aan te melden met één van uw digitale sleutels en akkoord te gaan met de gebruiksvoorwaarden.

⚠️ **OPGELET:** momenteel circuleren er **phishing mails**. Meer info op myebox.be.

Inloggen

Meer informatie over **aanmelden met eID** en **Mijn digitale sleutels**

Connectez-vous à My eBox
Vous pouvez recevoir des documents gouvernementaux par voie électronique via My eBox. Si vous optez pour cela, vous devez vous enregistrer avec l'une de vos clés digitales et accepter les conditions d'utilisation.

⚠️ **ATTENTION :** des **courriers phishing** sont actuellement en circulation. Plus d'infos sur myebox.be.

Se connecter

Plus d'informations sur **l'enregistrement avec EID** et **Mes clés numériques**

Einloggen zu My eBox
Sie können Regierungsdokumente elektronisch über My eBox erhalten. Wenn Sie sich dafür entscheiden, müssen Sie sich mit einem Ihrer digitalen Schlüssel registrieren und den Nutzungsbedingungen zustimmen.

⚠️ **ACHTUNG:** **Phishing-Mails** sind derzeit im Umlauf. Weitere Informationen auf myebox.be.

Anmelden

Weitere Informationen zur **Registrierung mit EID** und **Meine digitalen Schlüssel**





3. Choisissez votre méthode de connexion: Vous aurez plusieurs options pour vous connecter. Vous pouvez choisir de vous connecter avec votre carte d'identité électronique (e-ID), un token, ou l'application itsme.

- **En utilisant l'e-ID:**

- Insérez votre carte e-ID dans votre lecteur de carte
- Entrez votre code PIN lorsque vous y êtes invité
- Si vous ne vous souvenez pas de votre code PIN, vous pouvez en demander un nouveau sur le site web du SPF Intérieur

- **En utilisant un token:**

- Sélectionnez l'option du token et suivez les instructions pour entrer le code du token.

- **En utilisant itsme:**

- Ouvrez l'application itsme sur votre smartphone
- Entrez votre numéro de téléphone portable et suivez les instructions pour vérifier votre identité
- Utilisez votre code itsme à 5 chiffres ou votre empreinte digitale pour finaliser la connexion

Choose your digital key to log in

eID or digital keys from recognized partners

 TO REGISTER with eID card reader	 TO REGISTER via itsme
--	---

[Create your itsme account](#)

Digital keys with security code and username + password

 TO REGISTER with security code via email	 TO REGISTER with security code via mobile app
--	---

European authentication

 TO REGISTER with an electronic identification means recognized at European level





Financé par
l'Union européenne

4. Entrez votre adresse e-mail: Once logged in for the first time, you will be asked to provide your email address. This email will be used to notify you when new documents arrive in your My eBox.

Détails de mon profil

Adresse e-mail *

L'adresse e-mail est obligatoire.

Langue de communication *

Français

La langue dans laquelle les notifications par e-mail sont envoyées.

Lorsque vous recevez de nouveaux messages eBox, nous vous en avertissons toujours par e-mail en temps utile. Vous avez ainsi la certitude de ne jamais manquer aucun message.

Oui, je souhaite recevoir par e-mail des notifications pour les nouveaux messages eBox dans My eBox (recommandé).

Non, je ne souhaite pas recevoir de notifications par e-mail pour les messages eBox.

Modifier

5. Accédez à vos documents: Après vous être connecté, vous pouvez consulter et gérer en toute sécurité les documents envoyés à votre My eBox par divers services publics. Recherchez des messages provenant d'institutions publiques tels que des demandes, des certifications ou des réponses à des demandes d'information.





Financé par
l'Union européenne

6. Vérifiez régulièrement votre My eBox:

Connectez-vous régulièrement à votre My eBox pour vérifier les nouveaux messages et documents. Cela vous permet de rester informé et à jour concernant toutes les communications des différents services publics.



CONSULTATION DES DOCUMENTS SUR MY EBOX



Vous pouvez ajouter une adresse e-mail pour recevoir des notifications pour les nouveaux courriers, ce qui vous permet de rester informé des nouveaux documents dans votre eBox.





Tous les documents peuvent être consultés, téléchargés et imprimés depuis le site web de l'eBox, avec une disponibilité allant de 1 mois à 3 ans, selon le type de document. Certaines exceptions, comme les documents du Service fédéral des Pensions, n'ont pas de limite de temps.



Attention: *Il est important de ne pas confondre la date d'expiration de consultation d'un document avec sa validité, qui varie selon l'institution émettrice. Parfois, un document peut ne plus être disponible sur la plateforme eBox tout en restant valide, il est donc nécessaire de le télécharger en temps opportun.*

Lorsque vous activez My eBox, vous choisissez de recevoir des communications numériques des services publics affiliés plutôt que des formulaires papier. Pour vous informer des nouveaux documents, on vous demande de fournir une adresse e-mail lors de l'inscription. Vous recevrez une notification par e-mail lorsqu'un nouveau document est disponible dans votre eBox ou lorsqu'un document non lu sera supprimé de votre eBox.





Note: Votre vie privée est importante et fournir une adresse e-mail n'est pas obligatoire. Si vous choisissez de ne pas fournir d'adresse e-mail, vous ne recevrez pas de notifications pour les nouveaux documents et devrez vérifier régulièrement votre eBox. Vous pouvez toujours mettre à jour vos préférences pour recevoir des notifications par e-mail en fournissant une adresse e-mail lors de l'inscription ou via votre profil dans My eBox.



PUIS-JE RÉPONDRE VIA MY EBOX?

Pour certains messages reçus via My eBox, vous pouvez envoyer une réponse au destinataire. Ainsi, vous n'avez plus besoin de répondre par courrier!

Vous ne pourrez répondre que si l'expéditeur vous autorise à répondre à son message. L'expéditeur indique à l'avance le mode de réponse à ses messages, soit une réponse fixe (par exemple pour confirmer une décision), soit la possibilité d'ajouter des commentaires personnels. Une réponse via My eBox a la même valeur légale qu'une réponse par courrier.

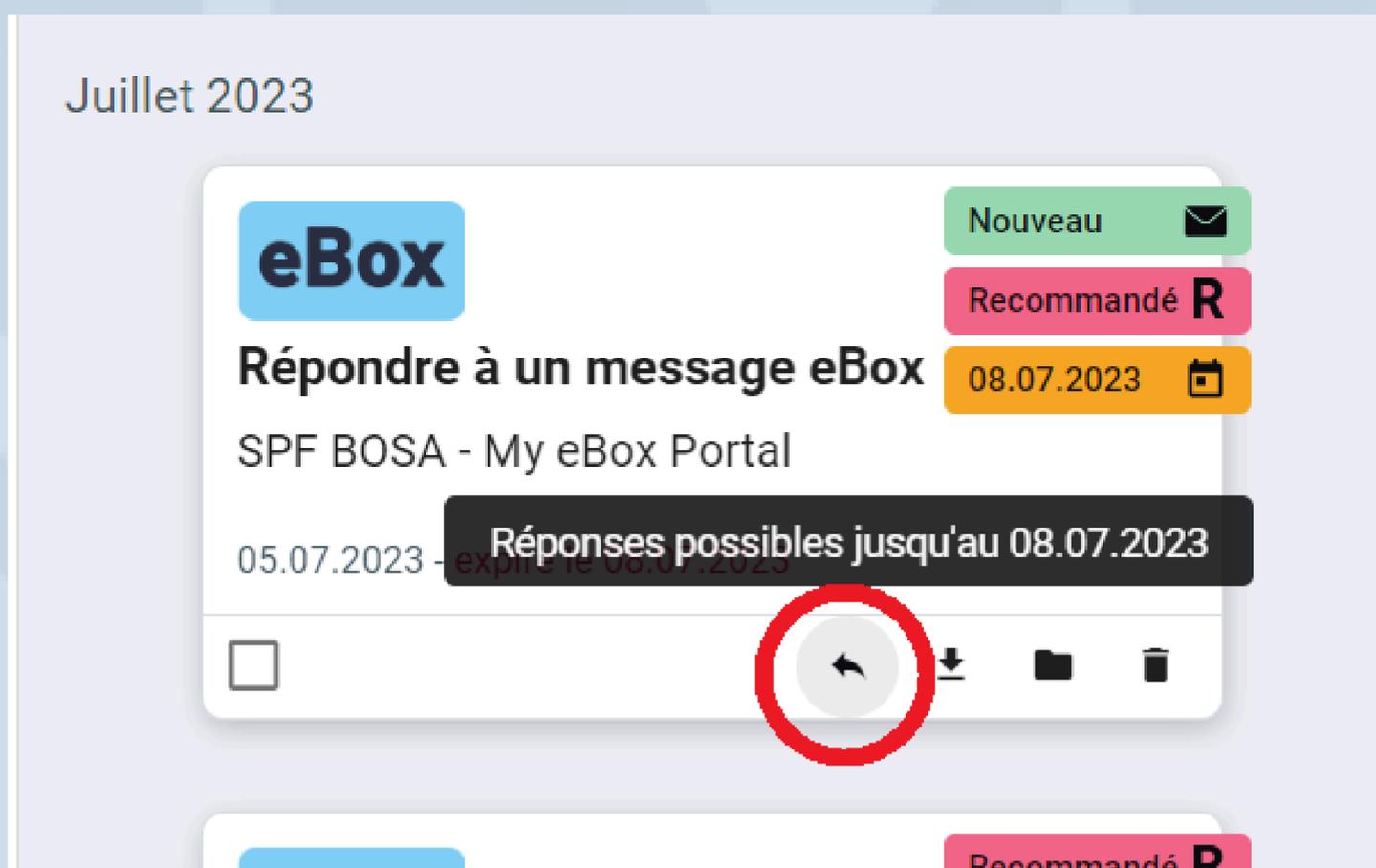




Financé par
l'Union européenne

Vous reconnaissez un message auquel vous pouvez répondre de la manière suivante:

Vous reconnaissez les messages auxquels vous pouvez répondre par l'icône "Répondre". Vous ne pourrez répondre que si l'expéditeur du message vous le permet. Il est donc possible que vous ne voyiez pas encore de messages avec cette option.

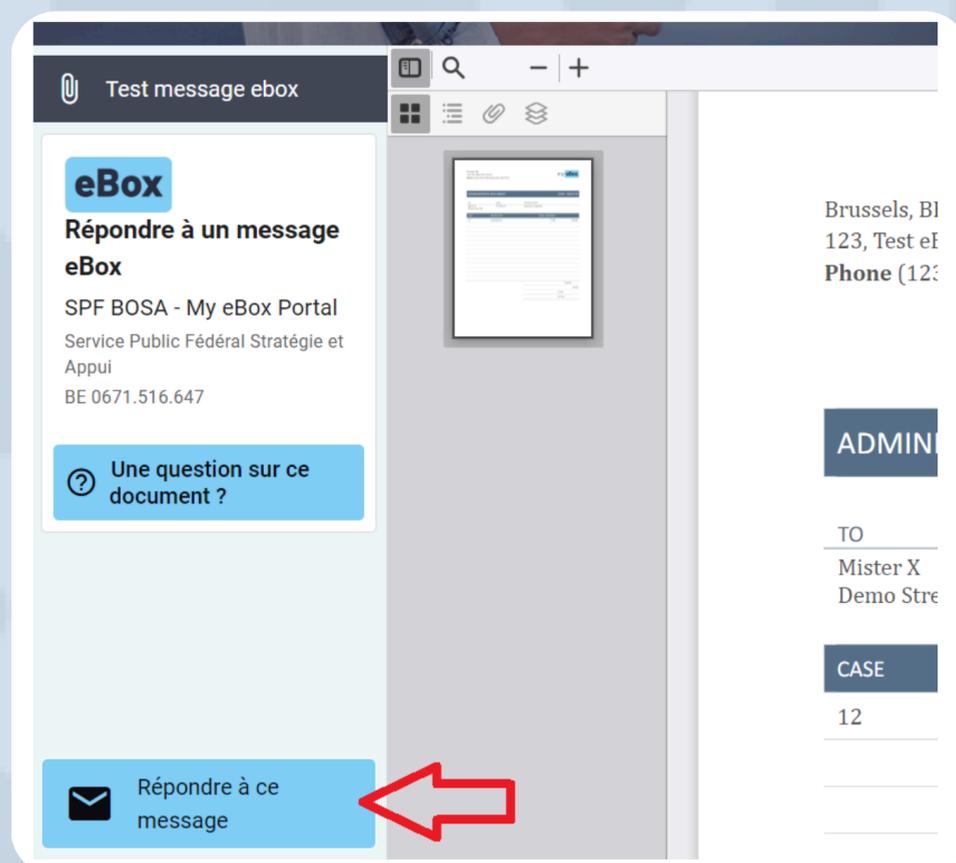




Veillez noter: vous ne pouvez répondre qu'une seule fois à un message.

Pour répondre à un message, **suivez ces étapes:**

1. Pour répondre à un message, commencez par cliquer sur le document pour l'ouvrir. Une fois le document ouvert, vous verrez en bas à gauche l'option "Répondre à ce message". Si vous consultez votre eBox sur un smartphone, le bouton de réponse apparaît en bas à droite. Ensuite, choisissez la réponse désirée.



2. Vous voyez d'abord le sens du contenu de votre réponse ainsi que les conséquences de ce choix. Vous pourrez alors relire à nouveau la réponse et éventuellement la compléter avant de l'envoyer.



Financé par
l'Union européenne

Vous pouvez répondre par les réactions suivantes:
(avant le 08.07.2023)

D'accord
Vous déclarez par la présente que vous êtes d'accord avec la proposition de médiation ci-jointe et votre dossier de plainte sera clos.

Pas d'accord
Vous déclarez par la présente que vous n'êtes pas d'accord avec la proposition de médiation ci-jointe et la prochaine étape de la procédure sera entreprise.

3. Vous pouvez évidemment toujours annuler l'opération jusqu'à ce que vous confirmiez la réponse. Lorsque vous envoyez la réponse, elle arrive à l'expéditeur pour traitement.

D'accord

Le prochain message sera envoyé à l'expéditeur :

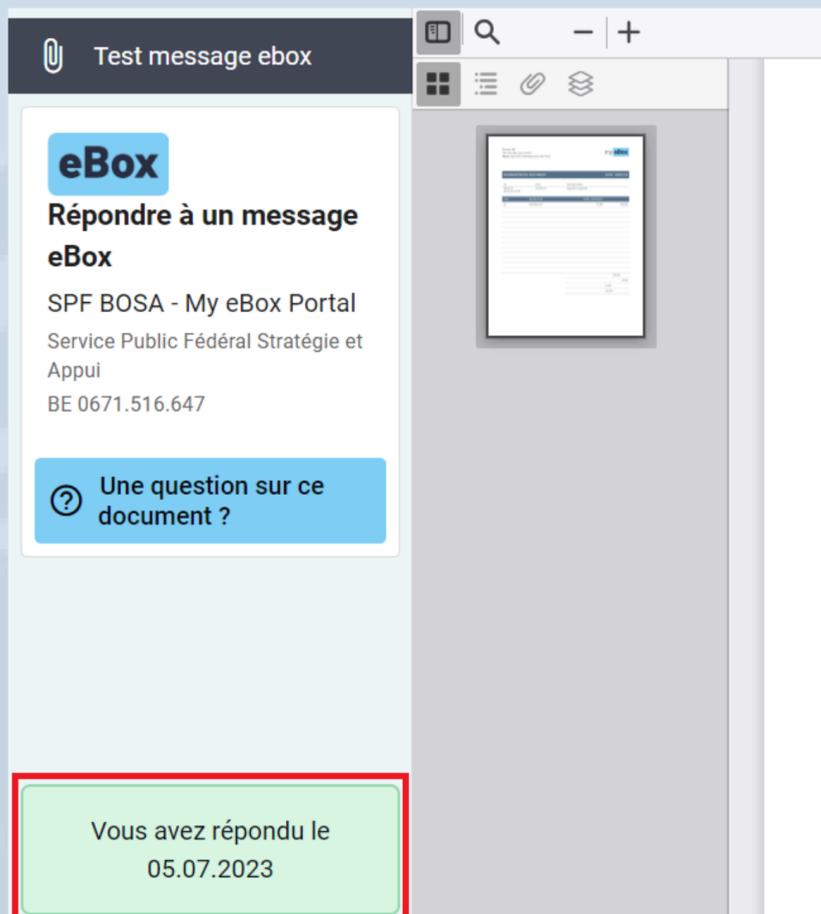
Sujet:
Réponse à la proposition de médiation

4. Une fois votre réponse confirmée, vous trouverez un message indiquant que vous avez répondu et la date de votre réponse.





Financé par
l'Union européenne



COMMENT GÉRER MY EBOX

Les documents disponibles dans My eBox ne sont consultables que pendant une certaine durée. La période de consultation est propre à chaque document. **Cela varie de 1 mois à 3 ans.** Il existe cependant des exceptions. Par exemple, le Service fédéral des pensions a décidé de laisser ses documents disponibles indéfiniment dans l'eBox.

Ce délai de consultation ne doit pas être confondu avec la validité du document, qui dépend du type de document; et est défini par l'établissement émetteur. Ainsi, un document peut être valide même s'il n'est plus disponible dans My eBox. N'oubliez donc pas de télécharger les documents au fur et à mesure si besoin.





Quelle autorisation accordez-vous lors de l'utilisation de votre eBox?

Qu'est-ce que cela signifie concrètement? En accordant votre autorisation, vous consentez à recevoir par voie électronique dans votre eBox personnelle des documents des services publics affiliés. Généralement, vous ne recevrez plus ces documents sur papier, et les effets juridiques de ces messages électroniques sont les mêmes que s'ils étaient reçus sur papier. Ceci est susceptible de changer pendant une période de transition où les services publics affiliés pourront continuer à envoyer du courrier postal en plus des versions numériques.

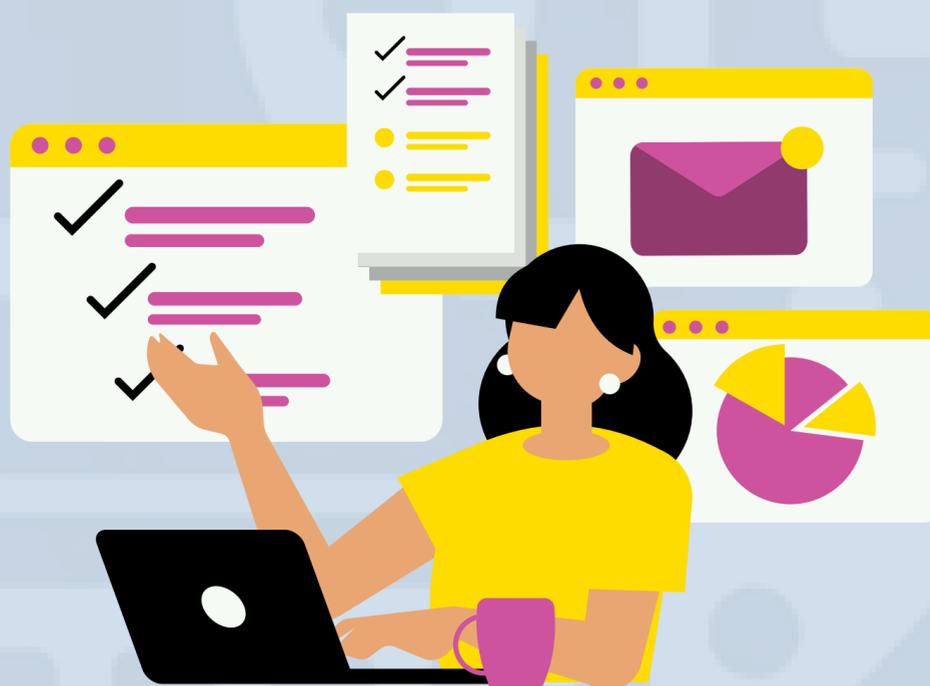
Si vous ne souhaitez plus recevoir de documents par voie électronique via votre eBox, vous devez retirer votre consentement.



Comment désactiver Ma eBox?

Si vous accédez à votre eBox via le site «Mon eBox», suivez ces étapes:

1. Connectez-vous sur <https://mycitizenebox.belgium.be/myebox/> avec une clé numérique de votre choix (eID, itsme).
2. Cliquez sur "Profil" en haut de la page.
3. Dans le menu en haut à gauche, cliquez sur «Désactiver ma eBox».
4. Une fenêtre de confirmation apparaîtra ; pour continuer, cliquez sur le bouton "Désactiver My eBox".



Si vous utilisez eBox via un autre prestataire de services (Mijn Burgerprofiel, Doccle, KBC, Trusto ou IRISbox), contactez leur helpdesk ou leur service client pour obtenir des conseils sur la gestion de votre consentement sur leur plateforme.



Des méthodes alternatives pour désactiver votre eBox sont disponibles:

 **Alternative 1:** Effet numérique et immédiat : Gérez les autorisations liées à vos clés numériques sur <https://iamapps.belgium.be/sma/selfManagement/myApplications>. Cliquez sur «Supprimer l'autorisation» sous le logo du fournisseur de services si l'autorisation eBox est active.

 **Alternative 2:** Par courrier postal (en cas d'échec des autres méthodes): Adressez un courrier signé et daté avec une copie de votre pièce d'identité (recto et verso) au SPF BOSA.

Veillez vous assurer que la copie de votre carte d'identité est claire et que l'adresse est lisible. Le traitement peut prendre jusqu'à 30 jours après réception. Utilisez le modèle fourni et incluez vos coordonnées complètes pour être averti lors du traitement.

Important:



Jusqu'à ce que la désactivation de votre eBox soit traitée, vous pouvez toujours recevoir des messages via eBox, qui conservent le même effet juridique que les documents papier. Une fois désactivées, les institutions utiliseront des canaux alternatifs (par exemple, le courrier postal) pour envoyer des messages.

